

XII CINFORM

Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação

02 a 04 de Setembro de 2015 • Biblioteca Pública do Estado da Bahia (BPEB)

Salvador – Bahia

Informação e Protagonismo Social

GESTÃO DE QUALIDADE EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Mônica Heloisa Souza do Rosário

Telma de Carvalho

RESUMO: O presente artigo tem como objetivo discutir as bibliotecas como organizações vinculadas a uma instituição e que, como tal, estão atreladas à gestão institucional visando à maximização dos recursos oferecidos e colaborando ativamente para o cumprimento da missão institucional. Levando-se em conta que as bibliotecas representam um papel preponderante dentro da comunidade a que servem e que o papel do gestor é imprescindível para o seu bom desempenho, busca-se conhecer a importância da gestão dentro do ambiente das bibliotecas Universitárias, enfocando aspectos como: melhoria de qualidade, capacitação de recursos humanos, desenvolvimento de coleções.

Palavras-chave: Gestão. Qualidade. Biblioteca Universitária. Desenvolvimento de coleções.

QUALITY MANAGEMENT IN UNIVERSITY LIBRARIES

Abstract: This article aims to analyze how the libraries are organizations linked to an institution and, as such, are related to the institutional management in order to maximize the resources available and actively contributing to the fulfillment of the institutional mission. Taking into account that libraries represent a major role within the community they serve and the role of the manager is essential to its good performance. We seek to know the importance of quality management within the environment of the University libraries, with the issues: quality, development of staff and collections.

Key- words: Management. Quality. University Library. Development of collections.

1 INTRODUÇÃO

Toda organização, seja ela de pequeno, médio ou grande porte, precisa de adequada administração com o objetivo de promover interação entre sua equipe funcional, seus dirigentes internos e seu público visando alcançar os resultados previstos. As especificidades dos negócios determinarão a complexidade das ações na condução da gestão implementada.

Dessa forma, os gestores são as pessoas mais especializadas para garantirem resultados que possibilitem a participação e/ou permanência das organizações no mercado. Bibliotecas, Unidades de Informação, Centros de Informação, não são diferentes.

Por serem também organizações, possuem, no seu quadro funcional, a figura do gestor. A ele compete com o auxílio da equipe, direcionar as ações que precisam ser realizadas para que a biblioteca atinja suas metas no sentido de levar a informação à sociedade. Para que isso seja possível, há uma série de procedimentos e atividades internas que, se não forem bem direcionadas e estabelecidas, poderão colocar em risco os objetivos da organização.

Dessa forma, as bibliotecas, os centros de informação e afins devem se adaptar às exigências atuais do mercado, tanto na forma de obter como de disponibilizar a informação e, ainda, estarem atentas às possibilidades inovadoras de prestação de serviços. Os profissionais da área de serviços informacionais precisam conhecer e se adequar aos níveis de qualidade exigidos quanto à prestação de serviços disponibilizados ao público, para que possa obter, assim, excelência quanto ao quesito qualidade informacional.

Pinto (1993) adverte que não basta que as unidades de informação possuam apenas qualidade aparente, ou seja, que sua coleção esteja organizada tecnicamente; faz-se necessário que os produtos possuam uma qualidade real. Em seu artigo, a autora aborda que a coleção da biblioteca deve estar tecnicamente organizada, para que a informação seja elaborada com clareza e de acordo com o nível de compreensão e necessidade do usuário.

Em trabalho desenvolvido junto à biblioteca da UNICAMP sobre o novo perfil do profissional da informação e com enfoque no controle de qualidade, Belluzzo e Macedo (1993, p.128) perceberam que:

[...] a qualidade no serviço de informação passa a existir quando cada indivíduo na biblioteca compreende e adota a filosofia da melhoria constante e quando todos os processos, atividades estiverem sob controle estatístico [...]

Destaca-se, assim, a existência de necessidade de criação de uma cultura voltada para a filosofia da qualidade, fazendo com que haja motivação em todos os funcionários que fazem

parte da equipe de determinada unidade de informação, assim como atentar para a observação dos dados que auxiliam a biblioteca na busca por resultados satisfatórios.

A literatura retrata que os programas de qualidade de produtos e serviços deixam de atingir os níveis de excelência devido a erros comuns de seus gestores quanto à descaracterização da proposta inicial das estratégias de aplicação de gestão de qualidade e a pontos que não são colocados em prática diariamente. Apesar disso, dentre as inúmeras tentativas de implantação de programas de qualidade, ainda existem exemplos de expectativas e comportamento que comprovam que as teorias da qualidade podem ser utilizadas como modelos a serem seguidos.

Existem várias vertentes sobre as teorias da qualidade presentes na literatura; Vergueiro (2002) acredita que essa variação de teorias ocorre porque cada autor encara o ambiente organizacional ao qual está vinculado de uma maneira peculiar, o que leva a uma diversidade de enfoques, classificando-as em relação à qualidade e às estratégias, garantido que os benefícios sejam permanentes e não temporários, como ocorre em outras áreas da administração. A diversidade de propostas em relação à teoria da qualidade exerce papel de complementação de uma teoria em relação à outra, principalmente em relação ao tipo de organização que pretende implementar uma ação de qualidade.

Pode-se adentrar então no campo das teorias que exemplificam a qualidade em serviços que devem ser adotadas na unidade informacional. Uma delas é a teoria criada pelo japonês Kaoru Ishikawa, o qual defende o comprometimento total com a qualidade nas instituições – desde a alta cúpula aos escalões inferiores – buscando a realização do controle permanente da qualidade dos serviços disponibilizados. Para Ishikawa, os principais fatores para o controle de qualidade são:

- a) conhecer os requisitos dos consumidores e saber o que eles comprarão;
- b) não se definir a qualidade sem saber o custo;
- c) prever os possíveis defeitos e reclamações;
- d) tomar medidas apropriadas (o controle da qualidade sem ações é
- e) atingir o estado ideal do controle da qualidade, quando ele não requer mais vigilância. (CORRÊA, 1993, p.133).

2 METODOLOGIA

O estudo em questão trata-se de uma pesquisa descritiva tendo por procedimento consulta à literatura já publicada nas fontes de informação nacionais e internacionais, sendo, assim, uma pesquisa de caráter bibliográfico.

3 GESTÃO DA QUALIDADE EM BIBLIOTECAS

Em qualquer ambiente de trabalho a gestão se faz presente. O gerenciamento das atividades internas para alcançar o negócio da organização requer procedimentos, processos, elaboração de dados estatísticos, controle etc.

A gestão envolve, assim, o uso das diferentes habilidades e competências para a execução das atividades de trabalho enfocando a necessidade de aspectos como liderança e a rápida e qualificada solução de problemas. É também um processo primordial no desenvolvimento da qualidade dos serviços de informação. A gestão de uma biblioteca tem relação com as suas metodologias, com o uso e aplicação de ferramentas que auxiliam os bibliotecários a oferecerem a informação adequada no momento certo, como afirmam Behr, Moro e Estabel (2008).

Dessa forma, exige-se que o bibliotecário, para atuar como gestor, possua conhecimento sobre as práticas administrativas, que seja um profissional proativo, ousado, criativo e também que possua perfil para ser um bom líder a fim de desenvolver um ambiente propício à ampliação de possibilidades inovadoras de ações nas unidades de informação. O serviço prestado pelo bibliotecário atende aos mais variados setores e segmentos da sociedade os quais possuem necessidades informacionais específicas.

Para que o bibliotecário possa administrar uma unidade de informação é mister o desenvolvimento de diversas atividades que necessitam de habilidades e competências específicas. Dentre elas estão: elaboração de projetos, bom atendimento ao usuário com agilidade e precisão na solução de problemas, organização, disseminação e gestão da informação. Faz-se, portanto, necessário que haja um importante planejamento de atividades para que a biblioteca responda satisfatoriamente a estes e a outros itens. Neste item há que considerar que nem todas as bibliotecas possuem a prática da elaboração de um plano anual de atividades, ou mesmo a longo prazo. Infelizmente a realidade mostra que muitas trabalham sem planejamento, o que dificulta a obtenção de resultados satisfatórios. Por outro lado, bibliotecas que se preocupam em elaborar um plano de trabalho são aquelas que têm as maiores chances de sucesso na gestão, pois não ficam à mercê dos acontecimentos, mas se preparam para mudanças. A busca pela melhoria de qualidade e implantação de programas de qualidade requer mudanças na postura gerencial uma vez que a biblioteca, fazendo parte de uma instituição maior, também buscará atingir aos objetivos estratégicos da própria instituição a que está vinculada.

A informação é relevante nas mais variadas áreas e pode interferir no desenvolvimento econômico e social. É preciso saber gerenciá-la em benefício das necessidades dos usuários.

Holanda (2010) comenta que na sua prestação de serviços o bibliotecário deve aprimorar a visão estratégica da organização, o que faz aumentar a eficiência quanto à identificação e solução dos problemas que vão aparecendo no dia a dia da biblioteca e que, com isso, a sua capacidade gerencial irá se destacar e, conseqüentemente, demonstrará uma postura mais administrativa do profissional da ciência da informação.

As universidades públicas brasileiras estão em constante processo do crescimento. Isso ocorre devido à “explosão” de discentes ingressantes, à transformação dos métodos de ensino e aprendizagem e, sobretudo, à intensificação de projetos extensionistas. Com base nesses aspectos, é preciso que a biblioteca universitária esteja apta a acompanhar todo o processo de crescimento e desenvolvimento da universidade por meio de programas de capacitação e de recursos para aquisição e renovação dos serviços. Padrões internacionais recomendam que 5% do orçamento da universidade sejam destinados às necessidades bibliotecárias, como ressalta Miranda (2006).

O papel de divulgação e transmissão do conhecimento por parte de uma biblioteca universitária está intimamente ligado à disponibilidade de recursos materiais e financeiros. Com o objetivo de exemplificar o supramencionado é possível adentrar no contexto dos procedimentos de preservação dos livros e demais itens disponíveis na biblioteca. Tais procedimentos compreendem diversas etapas que vão desde a seleção e a aquisição passando pela conservação, substituição e remanejamento até o descarte ou retirada definitiva. Por conseguinte, ressalta-se que a associação entre recursos humanos e capital econômico é essencial, conforme salientam Santos, Martins e Câmara (2000). A devida manutenção de uma biblioteca deve estar atrelada tanto ao fornecimento de materiais bibliográficos como à existência de um ambiente confortável e de estrutura adequada. Portanto, o bibliotecário gestor deste tipo de ambiente deve estar familiarizado com os processos que envolvem toda a rotina da biblioteca, a fim de que possa tomar decisões adequadas e fortalecer a relação da biblioteca com o seu entorno.

A lei 5.540/68 ficou conhecida pelo estabelecimento de uma reforma das universidades por meio de normas de organização e funcionamento do ensino superior. No entanto, os documentos preparatórios dessa chamada reforma não fizeram nenhuma menção explícita às bibliotecas em si e ao crucial papel que elas desempenham no contexto universitário. Na época, esse fato foi determinante para dificuldade de integração da biblioteca ao ambiente das universidades. Assim, o dimensionamento dos objetivos, o planejamento e o estabelecimento de metas da biblioteca foram, a princípio, prejudicados, já

que a conjuntura nacional não levou em conta as necessidades desse ambiente de disseminação da informação.

Contudo, depois de implementada de fato a reforma, as bibliotecas universitárias, assim como diversos outros setores, passaram por transformações profundas e significativas quanto ao formato administrativo. Surgiu, dessa forma, um novo conjunto diversificado de sistemas de informação e novas demandas relacionadas ao próprio acervo e aos serviços oferecidos (BRASIL, 1968).

Já no ano de 1986 foi lançada a primeira política pública que tratou especificamente das bibliotecas universitárias: o Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU), publicado pela Secretaria de Ensino Superior (SESU). O contexto social mais democrático no qual esse plano está inserido favoreceu o planejamento de ação do programa de Informação Científica e Tecnológica (ICT) que tinha como base a interação entre especialistas da informação de diferentes setores na busca pelo aperfeiçoamento da comunicação científica. Após diversas reformulações, o PNBU, atualmente, pode ser considerado o principal responsável pelo crescimento e enriquecimento de acervos universitários.

Outros pontos positivos do plano em questão foram à criação de uma política de aquisição unificada nas universidades brasileiras, maior capacitação dos profissionais, maior agilidade na automação e criação de sistemas de informação e modernização dos serviços. Tudo isso demandou vasta disponibilidade financeira e contribuiu para que as bibliotecas ganhassem mais espaço e importância no panorama das universidades brasileiras.

4 OS RECURSOS HUMANOS NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Para uma análise eficaz dos elementos que compõem a gestão de uma biblioteca universitária é preciso levar em conta também os recursos humanos. Sendo uma organização existe a combinação intencional de pessoas e de tecnologias para agir em busca de um determinado objetivo. Nesse sentido, devem-se considerar, então, três fatores básicos: pessoas, tarefas e administração (HAMPTON, 1992, p.9).

Na administração de unidades de informação, o bibliotecário possui o papel de gerenciar também os recursos humanos necessários para a manutenção da biblioteca. Escolher de maneira adequada a equipe e proporcionar meios motivacionais são procedimentos essenciais de competência do bibliotecário para o desenvolvimento profissional e estrutural da biblioteca.

Maximiano (2000) afirma que existem habilidades que são capazes de fornecer explicações sobre o campo de atuação dos gerentes em qualquer nível gerencial. Para isso, o

autor reuniu estudos de outros dois autores: Roberth Katz e Mintzberg. Aquele tomou por base os ensinamentos de Fayol por meio da divisão das habilidades gerenciais em: técnicas, humanas e conceituais. As habilidades técnicas estão diretamente relacionadas aos conhecimentos acerca dos métodos e equipamentos utilizados na realização das tarefas. Já as habilidades humanas referem-se à compreensão das necessidades e interesses da equipe e ao espírito de liderança. Por último as habilidades conceituais, ou seja, capacidade para lidar com a complexidade da organização e para formular de estratégias.

O outro autor citado por Maximiano (2000), Mintzberg, postula a existência das seguintes habilidades: manutenção de um relacionamento saudável com os colegas de trabalho (nas relações formais como também nas informais); construção de uma figura de liderança (ao realizar tarefas ligadas à orientação, treinamento e motivação); eficiência na resolução de conflitos e processamento de informações, tomada de decisões que visem promover mudanças significativas na organização e capacidade de introspecção (reflexão e auto-análise de si mesmo em relação ao cargo e as experiências vividas).

Os fatores supracitados refletem o papel que os gerentes devem desempenhar e servem para qualquer tipo de ambiente, seja privado ou público, seja empresa, universidade ou biblioteca, entre outros segmentos. Segundo Belluzzo (2000) as características mais importantes da gestão são: interdisciplinaridade, complexidade, multiculturalidade, inovação e competitividade. A autora dá ênfase para o talento das pessoas, para a energia do trabalho em equipe e para a qualidade de vida que está relacionada à harmonização dos objetivos, das pessoas e dos espaços. Assim, o gestor deve observar estas características e proporcionar um ambiente de trabalho que promova a interação das pessoas, a harmonia e o diálogo para que a equipe se sinta valorizada naquilo que faz e tenha a consciência de que está contribuindo para um bem maior, ou seja, o cumprimento da missão institucional. Portanto, pode-se notar que além da gestão administrativa, com todo o arcabouço de conhecimento que ela exige, o gestor deve, também, saber entender sua equipe de trabalho, ou seja, gerenciar as pessoas.

Nesse sentido, outra tendência quanto à gestão de pessoas citada por Belluzzo (2000) consiste na participação, motivação do quadro pessoal, preocupação com aspectos futuros e construção de ambiente interno e externo apropriados. Assim, faz-se necessário que o bibliotecário administrador saiba lidar com tais fatores, fazendo com que os recursos humanos, os financeiros e outros se complementem.

5 ACERVOS E POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES

A política relacionada à gestão de acervos tem por finalidade desenvolver critérios de atualização das coleções tendo em vista os recursos orçamentários que a biblioteca possui. Além disso, a política de desenvolvimento de coleções da biblioteca é construída a partir de normas estabelecidas pela instituição, as quais visam a orientar o processo de renovação, descarte e desbaste do acervo para o efetivo uso dos materiais pelos usuários.

Tradicionalmente, as bibliotecas universitárias possuem a missão de promover a necessária infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional com o objetivo de apoiar as atividades inerentes à universidade (RUSSO, 2007 apud MATTOS, 2009). O modelo de biblioteca em análise surgiu na Idade Média ligada a ordens religiosas que deram sustentação ao surgimento das universidades. Naquela época os livros eram manuscritos, fato que dificultava e encarecia em demasia sua reprodução. Contudo, as universidades sempre dispuseram de bibliotecas, mesmo que de maneira mais rudimentar.

Nos últimos anos o número de ingressantes nas universidades federais cresceu significativamente. Logo, o crescimento da produção intelectual também foi significativo. É sabido que quanto maior a frequência de leitura maior será a produção de conhecimento. Nessa mesma linha de raciocínio, é possível afirmar que o espaço destinado a novas pesquisas e novos estudos aumenta assim como a relação entre universidade, biblioteca e usuários torna-se mais eficaz. (MORIGI; SOUTO, 2005 apud MATTOS, 2010).

Atividades de comunicação e geração da informação são primordiais para o processo de especialização das bibliotecas. A complexidade e o crescimento dessas atividades estão diretamente ligados aos desafios na organização dos estoques de informação que são a base das unidades de informação em si. Todavia, não é suficiente apenas a atenção aos usuários e às características ambientais, mas também às funções de seleção, aquisição, tratamento, organização, armazenamento e atendimento de referências, seja qual for o modelo de biblioteca em questão. (DIAS; PIRES, 2003)

A partir do exposto entende-se que a biblioteca universitária deve satisfazer as demandas e necessidades informacionais de seus usuários para que eles possam desempenhar satisfatoriamente suas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Nesse âmbito, o desenvolvimento de coleções mostra-se como uma das funções que requer grande atenção administrativa. A maneira como as coleções eram selecionadas no passado foi se modificando com o tempo e, atualmente, esse processo de seleção exige uma gestão atenta e criteriosa para que se possam determinar políticas e critérios que favoreçam a escolha de determinado item para o acervo em relação a outro, porém, embasados em critérios acordados entre

bibliotecários e comissão de seleção. Vergueiro (1989) relata que o desenvolvimento de coleções é um trabalho de planejamento.

As coleções de uma biblioteca universitária precisam evoluir harmoniosamente em todas as áreas do acervo. O objetivo é evitar um crescimento desordenado que não possua metas e objetivos traçados. Figueiredo (1998) ressalta que as coleções necessitam de equilíbrio e escolha por meio da coleta regular de relatórios, nos quais constariam aquelas de maior procura. Consequentemente, as coleções de maior uso tendem a ser fortalecidas, já aquelas áreas de baixa demanda não exigem manutenção criteriosa do acervo.

Vergueiro (1989) comenta que o processo de desenvolvimento de uma atividade regular e permanente deve respeitar a especificidade de cada tipo de unidade de informação em função dos objetivos e do público, sem que uma etapa venha a se distinguir das outras. Visto isso, é mister a elaboração de uma política específica que visa a avaliar dados como: a situação atual da coleção; as áreas de conhecimento de maior interesse; as necessidades informacionais dos usuários e os reais objetivos da universidade na qual a biblioteca encontra-se inserida.

Dessa forma, espera-se que após a elaboração dessa política haja maior direcionamento do acervo objetivando os seguintes pontos:

- a) o crescimento racional e equilibrado do acervo nos aspectos qualitativos e quantitativos;
- b) a garantia de realização da adequação necessária – de forma contínua – no que se refere à composição do acervo;
- c) o estabelecimento dos critérios para a duplicação de títulos;
- d) instituição das propriedades de aquisição;
- e) a compreensão dos anseios dos usuários por meio da análise e atualização das coleções;
- f) a criação de padrões para permuta de materiais informacionais;
- g) o acompanhamento da eclosão de novos suportes de informação, ou seja, não se restringindo apenas ao suporte em papel;
- h) a busca por acatar as sugestões do público, deixando-o informado acerca da aquisição do item sugerido;
- i) a busca por distinguir critérios para o reconhecimento de doações, descarte e reposição de material.

Uma das principais etapas da política de desenvolvimento de coleções é o processo de seleção, pois é através deste que são colocados parâmetros com vista à qualidade e ao

ajustamento das coleções para atender satisfatoriamente todos aqueles que usufruem dos serviços da biblioteca. Sendo assim, a seleção das coleções de uma biblioteca universitária deve ser realizada com base na parceria entre os bibliotecários e o corpo docente da universidade realizando seleções minuciosas do material a ser obtido quanto ao Plano de Ensino. Os bibliotecários também precisam estar cientes das exigências do Ministério da Educação (MEC) quanto à qualidade e à quantidade mínima necessária de títulos e exemplares. O percentual dos exemplares destinados à literatura básica é distinto daquele destinado à literatura complementar (MIRANDA, 2006).

Assim, o gestor de uma biblioteca, além de ter a seu encargo a tarefa de fazer cumprir a missão institucional, bem como àquelas definidas pela própria biblioteca, deve ter conhecimentos e habilidades específicas para auxiliar nas tomadas de decisão. Além do conhecimento técnico e dos procedimentos necessários à execução das atividades, deve conhecer os trâmites burocráticos que seguem os processos e, além disso, saber gerenciar também pessoas e equipes para o bom andamento das atividades, criando um ambiente saudável e prazeroso.

6 CONCLUSÕES

É difícil estabelecer uma análise de aspectos de gestão sem expor e justificar o elemento humano principal envolvido: o gestor. Pautado nesse pensamento esse artigo buscou analisar também o bibliotecário no papel de gestor, já que se trata de bibliotecas universitárias. Assim, o fornecimento dos subsídios necessários ao desenvolvimento intelectual dos usuários atrelado à presença de recursos informacionais criativos, dinâmicos e eficientes são responsabilidades de todos aqueles que compõem o quadro pessoal da biblioteca, mas, sobretudo, do bibliotecário gestor.

Arelados aos recursos humanos devem estar a disponibilidade de recursos financeiros e de políticas públicas. Por meio destes promove-se a atualização e o enriquecimento do acervo e da estrutura da biblioteca como um todo. Esses procedimentos irão contribuir para a disseminação da informação e conseqüentemente para o desenvolvimento cultural dos usuários, o qual se mostra como principal função da biblioteca universitária. Para isso, é fundamental que o gestor da biblioteca conheça as possibilidades de captação de recursos e que compreenda as políticas públicas atreladas à instituição onde atua. Além disso, deve ser atuante, pró-ativo e trabalhar no sentido de melhorar os serviços e produtos oferecidos.

Por fim, ao retomar as observações acerca da necessidade de uma gestão de qualidade, deve-se levar em consideração que deve haver um preparo inicial para se atingir a qualidade.

Ou seja, as bibliotecas, para pensarem em qualidade, devem, inicialmente, formalizarem seus documentos e terem seus processos descritos. A equipe deve trabalhar em conjunto para a melhoria das atividades, dos processos e dos serviços. O planejamento de atividades, anual, quinquenal ou estratégico, é fundamental, pois não há gestão sem planejamento. As estratégias traçadas, os princípios a serem seguidos e os recursos investidos para a promoção de uma gestão de qualidade é um trabalho que demanda tempo e o gestor deve ter a visão de futuro e traçar metas possíveis de serem alcançadas. A melhoria dos processos já é um bom começo para uma gestão de qualidade, que deve levar em conta também os dados qualitativos e quantitativos da atuação da biblioteca. Portanto, o funcionamento adequado e eficaz de uma biblioteca universitária perpassa, necessariamente, pela aplicação de conhecimentos de gestão e administração e o profissional à frente da direção de uma biblioteca deve ter as competências necessárias não só relacionadas ao fazer da biblioteconomia, mas também ao relacionamento pessoal e à motivação de equipe.

REFERÊNCIAS

- BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 2, p. 32-42, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n2/a03v37n2.pdf>> Acesso em 30 de julho de 2013.
- BELLUZZO, R. C. B. **Tendências e desafios gestão de pessoas**. 2000b. (Apostila do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação. Faculdade de Filosofia e Ciências – UNESP de Marília, 2º semestre de 2000).
- BRASIL. Ministério da Educação. **Lei Nº 5.540, de 28 de novembro de 1968**. Brasília. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm>. Acesso em: 02 de fev. 2015.
- CORRÊA, Paulo Arthur Moret. **Qualidade total: da visão à sistematização**. Rio de Janeiro, 1993.
- DIAS, Maria Mathilde Kronka; PIRES, Daniela. Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação. São Carlos: Ed. UFScar, 2003.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Desenvolvimento e avaliação de coleções**. 2. ed. rev. e atual. Brasília: Tesaurus, 1998.
- HAMPTON, D. R. **Administração contemporânea**. 3. ed. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1992. 590 p.

HOLANDA, Cínthia; NASCIMENTO, Amanda. Bibliotecário: gestor das Unidades de informação. In: ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 2010. Porto Alegre. **Anais Eletrônicos**. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/node/127>>. Acesso em: 3 ago. 2014.

MACEDO, N.D. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.22, n.2, p.124, maio/ago.1993.

MATTOS, Ana Maria; FRAGA, Tania Maria de Abreu. Utilizando a análise de citações de teses para avaliar coleção de livros em bibliotecas universitárias. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v.15, n. 29, p. 106-125, 2010. Disponível em: <<file:///C:/Documents%20and%20Settings/User/Meus%20documentos/Downloads/10360-68972-1-PB.pdf>>. Acesso em: 3 fev. 2015.

MATTOS, Ana Maria; Dias. Eduardo José Wense. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias: uma abordagem quantitativa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.14 n.3, Belo Horizonte set./dez. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362009000300004>. Acesso em: 3 fev. 2015.

MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J. **Safári de estratégia: um roteiro pela selva do planejamento estratégico**. Porto Alegre: Bookman, 2000.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da escola clássica à competitividade da economia globalizada**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1989.

_____. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

PINTO, V.B. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 22, n.2, p.136, maio/ago. 1993.